
REFORMASI BIROKRASI DALAM PELAYANAN PUBLIK MELALUI MOBILE JKN DI KOTA MALANG

Bayu Karunia Putra¹, Reygina Marta Dewi², Yulia Hasna Fadilah³, Ali Roziqin⁴

Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Malang
Jl. Tlogomas No. 246 Tlogomas, Babatan, Tegalondo, Kec. Lowokwaru, Kota Malang, Jawa Timur 65144
bayukaruniaputra7@gmail.com, areyginagrnd@gmail.com, yuliahasnaf@gmail.com

ABSTRAK

E-Government adalah pemanfaatan teknologi melalui perantara perangkat piranti digital yang mentransformasikan segala bentuk aktivitas yang berhubungan secara langsung dengan proses penyelenggaraan pemerintahan yang bertujuan untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan menciptakan pelayanan yang baik. Dikarenakan, melalui teknologi informasi dan komunikasi ini telah memberikan dampak yang sangat signifikan dalam sendi-sendi kehidupan saat ini. Salah satu wujud dalam konteks reformasi birokrasi, terutama dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik telah senantiasa memberikan peningkatan pada pelayanan yang lebih cepat, mudah, dan berkualitas. Namun, realita dalam memberikan pelayanan, khususnya terkait BPJS Kesehatan masih belum berjalan sesuai dengan harapan, terbukti dalam pelayanan BPJS Kesehatan masih terkadang sering ramai, antri, dan berbelit-belit. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa efektif dan efisien dalam penerapan aplikasi mobile JKN (BPJS kesehatan online) ini di kalangan masyarakat. Metode penelitian yang digunakan adalah metode studi literature, di mana sumber dan data diperoleh melalui jurnal, buku, dan sumber tertulis lainnya. Hasil penelitian tentang "Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik Melalui Mobile JKN di Kota Malang" telah memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam berbagai sisi yang ada untuk kedepannya nanti.

Kata Kunci: Kota Malang, Mobile JKN, Pelayanan Publik, Reformasi Birokrasi

ABSTRACT

E-Government is the use of technology through the intermediary of digital devices that transform all forms of activities that are directly related to the government administration process that aims to increase effectiveness, efficiency, and create good services. Because, through this information and communication technology, it has had a very significant impact on the joints of life today. One form in the context of bureaucratic reform, especially in the process of providing public services, has always been to provide improvements to services that are faster, easier, and of higher quality. However, the reality in providing services, especially related to BPJS Health, is still not running according to expectations, as evidenced by BPJS Health services that are sometimes crowded, queued, and convoluted. The purpose of this study is to find out how effective and efficient the application of the mobile JKN (BPJS online health) application is in the community. The research method used is a literature study method, where sources and data are obtained through journals, books, and other written sources. The results of research on "Bureaucratic Reform in Public Services Through Mobile JKN in Malang City" have provided convenience for the community in various aspects that exist for the future.

Keywords: Malang City, Mobile JKN, Public Service, Bureaucratic Reform

PENDAHULUAN

Birokrasi diartikan sebagai suatu hal yang kompleks dengan berkaitan langsung pada aspek-aspek yang sangat penting, seperti halnya dalam aspek kelembagaan, sumber daya alam (SDA), dan pembaharuan birokrasi yang disebut sebagai reformasi birokrasi. Dikarenakan, negara dalam membangun sistem harus memiliki tujuan yang jelas, agar pada nantinya dapat melayani kepentingan masyarakat secara maksimal. Selain itu juga, dalam konteks proses penyelenggaraan pelayanan publik harus dilaksanakan dengan tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan menjalankan tujuan negara yang sebagaimana telah tercantum dalam Undang-Undang Dasar 1945 yakni memajukan kesejahteraan umum. Pelayanan publik saat ini menjadi pokok perbincangan utama, terutama di negara Indonesia. Terjadinya pergeseran dari sistem pemerintahan sentralistik ke desentralistik merupakan awal dari lahirnya pelayanan publik yang berkualitas (Nurdin, 2019).

Keberadaan desentralisasi pemerintahan dalam konsep otonomi daerah adalah salah satu cara untuk memanifestasikan pelayanan publik yang cepat tanggap dan demokratis. Ditambah, dengan kehadiran dari seorang pemerintah sebagai pihak yang menyediakan pelayanan untuk masyarakat harus bertanggung jawab dan terus mengupayakan pelayanan yang berkualitas (Rukayat, 2017). Pemerintah daerah juga, telah menopang dalam meningkatkan pada penyelenggaraan pelayanan publik dengan mengeluarkan berbagai inovasi-inovasi yang terbaru untuk senantiasa dapat mensejahterakan masyarakatnya. Inovasi dipandang sebagai kebutuhan, karena dapat mengatasi masalah patologi birokrasi, meningkatkan kualitas pelayanan publik, memaksimalkan potensi aparatur, serta mengembalikan kepercayaan publik (Andhika, 2017). Dengan ditambah pada pelayanan publik bahwa, prosedur dan aturan yang jelas sangat diperlukan, agar

pelayanan tidak menemui kendala (Yusriadi & Misnawati, 2017).

Tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat, untuk itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari transparansi, akuntabilitas, efisiensi dan efektivitas, partisipatif, kesamaan, keseimbangan hak dan kewajiban (Nuril, 2018). Apalagi, kehadiran dari pandemi Covid-19 saat ini yang telah mewabah sampai pada belahan dunia sejak tahun 2020 yang lalu dan pandemi ini telah membawa dampak yang sangat besar bagi tatanan kehidupan manusia di seluruh dunia. Dengan demikian bahwa, kebijakan terhadap pemberlakuan lockdown (karantina wilayah), social distancing, dan physical distancing telah diberlakukan di berbagai negara-negara di dunia, khususnya di Indonesia yang terkena dampak pandemi Covid-19 ini. Pemberlakuan kebijakan ini yang menyebabkan masyarakat tidak dapat untuk saling berinteraksi secara langsung satu dengan yang lainnya. Tantangan-tantangan sosial setelah merebaknya Covid-19 ini memaksa semua kantor atau institusi pemerintah melakukan akselerasi melalui perangkat piranti digital untuk mengoptimalkan pelayanan publik.

Pandemi Covid-19 saat ini yang semakin menjadi-jadi telah menuntut pada perubahan dalam segi pelayanan publik. Birokrasi dituntut memberikan layanan yang berkualitas dan cepat (Cahyono, 2017). Reformasi birokrasi dituntut, agar memberikan kontribusi yang baik terkait pelayanan publik. Kecepatan birokrasi dalam pelayanan dengan memangkas regulasi, peraturan, maupun sistem yang menghambat, serta penggunaan sistem yang lebih tanggap merupakan salah satu ciri keberhasilan reformasi birokrasi (Taufan, 2017). Alasan untuk melakukan reformasi adalah dalam rangka merealisasikan pendekatan baru untuk menjalankan fungsi pelayanan publik yang lebih baik ke arah manajerial daripada sekedar administratif, sebagai respon terhadap skala penanganan dan cakupan

tugas pemerintah, perubahan dalam teori dan masalah ekonomi, dan perubahan peran sektor swasta dalam penyelenggaraan pelayanan publik (Li et al., 2017).

Namun, realita dalam memberikan pelayanan, khususnya terkait BPJS Kesehatan masih belum berjalan sesuai dengan harapan, terbukti dalam pelayanan BPJS Kesehatan masih terkadang sering ramai, antri, dan terkadang berbelit-belit. Dengan adanya reformasi ini, maka sangat diperlukan urgensi dari sebuah digitalisasi, agar pada nantinya dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk kedepannya nanti. Oleh karena itu, digitalisasi yang ada saat ini adalah salah satunya melalui aplikasi mobile JKN, di mana aplikasi ini bentuk transformasi yang awalnya masih bersifat konvensional dan saat ini telah menerapkan melalui piranti digital dalam memberikan layanan BPJS Kesehatan secara online bagi masyarakat kapanpun dan dimanapun, tanpa adanya terkendala oleh waktu. Layanan ini diharapkan akan mempermudah dan mempercepat layanan kesehatan kepada pengguna BPJS (Septiyani & Idris, 2019). Karena, indikator utama terhadap kinerja dari layanan BPJS Kesehatan dapat dilihat bagaimana cara memberikan layanan kepada masyarakat.

Dalam pelaksanaan jaminan kesehatan menjadi keharusan untuk melakukan perlindungan terhadap seluruh masyarakat Indonesia. Begitupun dalam hal institusi pemerintah memberikan pelayanan, maka yang terpenting adalah bagaimana memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka memenuhi kebutuhan dan kepentingannya (Nuridin, 2019). Maka, Pemerintah Kota Malang telah berkomitmen untuk memberikan pelayanan kesehatan yang maksimal kepada masyarakatnya dengan berinisiatif untuk melakukan digitalisasi melalui pada aplikasi mobile JKN (BPJS kesehatan online) tersebut. Selain itu juga, Sutiaji selaku Walikota Malang sangat mendukung dengan

adanya inovasi digitalisasi ini di Kota Malang, karena inovasi digitalisasi melalui BPJS Kesehatan online ini salah satu upaya dalam mendukung visi dari Kota Malang, ditambah dengan telah memadainya fasilitas pelayanan kesehatan di Kota Malang dengan sudah didukung oleh infrastruktur yang senantiasa dapat berkolaborasi dengan inovasi digital dalam pelayanan publik, demi terwujudnya Kota Malang yang lebih baik untuk kedepannya nanti. Maka dari itu, tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa efektif dan efisien dalam penerapan aplikasi mobile JKN (BPJS kesehatan online) ini di kalangan masyarakat Malang Raya.

LITERATURE REVIEW

Reformasi Birokrasi

Hasrat masyarakat yang penting dari adanya gerakan reformasi adalah perubahan dalam paradigma, struktur, kultur dari penyelenggaraan pemerintahan di tingkat pusat maupun daerah. Dengan adanya reformasi, maka diharapkan dapat menemukan ide, cara, dan inovasi yang baru untuk menata dan merancang dari penyelenggaraan pemerintahan kearah lebih baik dalam mewujudkan pemerintahan yang efisien dan efektif untuk kedepannya nanti. Paradigma dalam menata sistem pemerintahan dan merancang berbagai inovasi-inovasi yang baru dalam menjalankan birokrasi harus senantiasa dapat dilaksanakan secara efisien, efektif, responsif, transparan, dan akuntabel sesuai dengan kebutuhan dari masyarakat. Birokrasi harus senantiasa dapat bekerja dengan cepat, tepat, dan tidak berbelit-belit. Oleh karena itu, reformasi birokrasi pada nantinya dapat menghasilkan birokrasi yang profesional dan terbebas dari hambatan.

Pelayanan Publik

Pelayanan publik yang memiliki kualitas yang baik akan dirasakan secara langsung oleh masyarakat. Pelayanan publik dilaksanakan oleh kelompok atau birokrasi dengan tujuan untuk pemberian bantuan kepada masyarakat (Rukayat, 2017). Cara

yang ampuh untuk mengetahui kualitas pelayanan publik adalah dengan membandingkan pelayanan yang masyarakat terima, dengan apa yang mereka harapkan dari pelayanan itu sendiri (Zamroni et al., 2019). Pada organisasi publik dalam meningkatkan kualitas pelayanan publiknya merupakan hal yang penting, dikarenakan sebagai ujung akhir dari reformasi administrasi pemerintahan di Indonesia (Wiratno, 2020). Kualitas pelayanan akan tercipta hubungan yang dinamis diantara masyarakat sebagai pengguna dan pihak yang memberikan layanan, pelayanan publik sendiri berkaitan dengan daya tanggap, ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan, dan sarana maupun prasarana yang diberikan (Khilmiah et al., 2020).

Mobile JKN

Untuk meningkatkan pelayanan peserta Jaminan Kesehatan Nasional, maka BPJS Kesehatan secara langsung mengeluarkan sebuah aplikasi yakni aplikasi mobile JKN. Aplikasi mobile JKN adalah salah satu bentuk transformasi digital dari model bisnis BPJS Kesehatan yang awalnya ialah kegiatan kepengurusan cabang atau institusi kesehatan, menjadi bentuk yang mampu digunakan untuk memberikan kemudahan, terutama bagi peserta kapanpun dan dimanapun, tanpa adanya terkendala oleh waktu. Dengan adanya aplikasi mobile JKN ini telah memberikan berbagai kemudahan bagi masyarakat, khususnya yang berkaitan pada pelayanan kesehatan. Tingkat kegunaan terhadap aplikasi mobile JKN ini dapat dilihat seberapa baik pengguna dalam menggunakan dan mengaplikasikan aplikasi ini dengan baik. Maka, aplikasi pada nantinya dapat memberikan manfaat bagi masyarakat.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah jenis penelitian yang memakai kualitatif deskriptif, di mana metode ini memanfaatkan data kualitatif dan dijabarkan secara deskriptif. Sumber data dalam penelitian ini diperoleh dari referensi seperti jurnal, buku, dan

sumber tertulis lainnya. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah menggunakan teknik studi literature atau kepustakaan yang dilakukan oleh peneliti untuk menghimpun, menggali, dan mengumpulkan informasi secara valid, lengkap, dan relevan terkait topik masalah yang menjadi objek penelitian. Teknik analisis data menggunakan teknik analisis studi literature, di mana studi ini dilakukan dengan membaca sumber-sumber kepustakaan untuk memperoleh data yang diperlukan dengan langkah-langkah pada (Nazir, 2014) dan (Arikunto, 2013), yakni antara lain sebagai berikut:

1. Membaca segala keterangan yang ada dalam penelitian, apakah tersedia keterangan-keterangan sesuai dengan latar belakang permasalahan penelitian (Nazir, 2014).
2. Mengumpulkan sumber bahan kajian yang relevan dengan masalah dalam penelitian (Arikunto, 2013).
3. Mengutip informasi yang ada pada bacaan tersebut dapat berupa kutasi (mengutip secara langsung), paraphrase (menggunakan kata-kata sendiri) (Nazir, 2014) dan menuliskan hasil kajian ke dalam kartu yang telah disediakan (Arikunto, 2013).
4. Mencatat hal-hal penting dengan melihat dahulu, mana yang penting dengan juga mempelajari indeks di halaman belakang buku untuk mencari halaman yang berkenaan dengan yang dicatat dalam kartu yang disediakan (Nazir, 2014).
5. Menyimpulkan hasil yang diperoleh (Arikunto, 2013).
6. Melakukan interpretasi atas hasil yang diperoleh (Nazir, 2014).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi tidak dapat dihindari, disebabkan kebutuhan manusia terhadap teknologi sangat memudahkan manusia dalam melakukan aktivitas sehari-hari salah satunya dalam mengakses sebuah informasi ataupun

layanan. Pemanfaatan teknologi ini telah banyak digunakan di berbagai kalangan seperti lembaga pemerintah, perusahaan, dan masyarakat. Dalam penyelenggaraan pemerintahan bahwa, dari adanya penggunaan teknologi sangat diharapkan sebagai salah satu solusi yang terbaik dalam memberikan kemudahan dalam mengakses pelayanan publik. Sumber daya TI memberikan dampak peningkatan produktivitas, kualitas produk, kepuasan layanan dan memberikan keyakinan layanan kepada konsumen serta menjadi perangkat pendukung keputusan bisnis yang relevan (Ardiansah et al., 2019). Keberhasilan dalam penerapan sistem informasi akan mampu dalam menjadi kontributor utama dalam mendukung efisiensi kegiatan operasional, produktivitas, SDM, pemberian layanan, dan kepuasan kepada masyarakat (Saputro et al., 2015). Teknologi informasi (TI) dalam dunia pemerintahan disebut sebagai e-government.

Penelitian lainnya dilakukan oleh Rahadian (2017) yang menunjukkan bahwa, E-Government terbukti mampu meningkatkan kualitas layanan publik dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Maka, dalam rangka memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas, pemerintah telah memanfaatkan dari adanya ICT (e-government), agar pada nantinya dapat mempermudah akses publik untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang memadai. Dengan demikian bahwa, pelayanan kesehatan dengan berbasis pada e-government yang telah berorientasi dengan publik (public oriented), pemerintah seharusnya mampu dalam memenuhi berbagai macam keinginan yang dibutuhkan oleh publik. Selain itu juga, dalam rangka memperoleh kepercayaan publik (public trust), pemerintah tentu harus meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Perkembangan dunia teknologi informasi dan komunikasi, maka pemanfaatan teknologi telah merambat kepada keperluan ataupun kebutuhan masyarakat, salah satunya adalah dalam pelayanan publik, khususnya pada pelayanan BPJS Kesehatan. Untuk menumbuhkan,

mengembangkan, dan meningkatkan pelayanan kesehatan peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), BPJS Kesehatan meluncurkan sebuah aplikasi yang bernama mobile JKN.

Aplikasi mobile JKN adalah bentuk transformasi digital dari model bisnis BPJS kesehatan yang semula dijadikan sebagai bentuk kegiatan kepengurusan cabang atau institusi kesehatan, menjadi bentuk yang dapat dimanfaatkan untuk memudahkan peserta kapanpun dan dimanapun, tanpa adanya terkendala secara langsung oleh waktu. Kesehatan yang berbasis pada e-government adalah salah satu bentuk inovasi pemerintah dalam hal ini BPJS Kesehatan dengan melalui mobile JKN. Tujuan aplikasi ini adalah untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses pelayanan kesehatan. Aplikasi mobile JKN ini diciptakan dengan segala bentuk kemudahannya, agar pada nantinya mudah diterapkan dalam masyarakat. Selain itu juga, aplikasi mobile JKN ini harus dapat dijangkau oleh semua lapisan masyarakat, dikarenakan hal ini harus sesuai pada teori, dimensi, dan mutu layanan kesehatan, di mana pelayanan kesehatan harus dapat dicapai oleh semua masyarakat, tidak terhalang dengan keadaan geografis, dan sosial-ekonomi. Oleh karena itu, aplikasi mobile JKN menjadi salah satu terobosan terbaru dari BPJS Kesehatan, karena aplikasi ini dapat mempermudah akses masyarakat.

Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan publik adalah suatu usaha dalam memenuhi segala sesuatu yang berhubungan langsung dengan produksi, jasa, manusia, proses, lingkungan, dan kebutuhan serta keinginan konsumen, baik itu berupa barang dan jasa yang diharapkan dapat memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat sebagai pelanggan. Kualitas pelayanan publik secara umum harus memenuhi harapan-harapan pelanggan dan mampu memuaskan kebutuhan mereka. Kualitas pelayanan publik dapat dilihat dengan membandingkan persepsi antara konsumen atas pelayanan yang diterima

dengan pelayanan yang sesungguhnya yang mereka harapkan. Jika, pelayanan yang diterima sesuai dengan apa yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik. Sedangkan, jasa pelayanan yang diterima lebih rendah dengan apa yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.

Akan tetapi, meskipun definisi ini berorientasi pada konsumen tidak berarti bahwa, dalam menentukan kualitas pelayanan penyedia jasa harus menuruti semua keinginan dari konsumen. Terbukti, masih banyak terjadi pengaduan dan laporan yang dilakukan oleh masyarakat terkait pelayanan publik dalam penanganan dan penyelesaian oleh Ombudsman pada tahun 2019 mencapai 11.087 aduan yang telah dilakukan. Jumlah ini meningkat pesat dari tahun 2018 yang mencapai 10.985 aduan. Berdasarkan data Ombudsman tahun 2019, pemerintah daerah menjadi urutan pertama sebagai salah satu pelapor yang banyak diajukan masyarakat berkaitan dengan pelayanan publik sebanyak 41,03 %, instansi kepolisian menduduki peringkat kedua dengan 13,84 %, dan urutan ketiga yakni instansi pemerintah/kementerian dengan 9,87 % (Dewi, 2020).

(Sumber: Catatan Akhir Tahun Ombudsman Publikasi ke Media, 2019)

Untuk itu, dalam menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan aparat pemerintah memang tidak bisa dihindari bahwa, ini menjadi salah satu tolak ukur kualitas pelayanan dapat ditelaah secara mendalam dari adanya kriteria atas dimensi-dimensi kualitas pelayanan publik.

Menurut Zeithaml dkk 1990 dalam (Hardiyansyah, 2011) kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu: Tangible (berwujud), Reability (kehandalan), Responsiviness (ketanggapan), Assurance (jaminan), Empaty (empati). Kelima dimensi tersebut dapat dijelaskan, yakni antara lain sebagai berikut:

1. Dimensi Tangible (Berwujud)

Dimensi ini adalah bukti konkret kemampuan suatu penyedia layanan untuk menampilkan yang terbaik bagi pelanggan. Baik dari sisi fisik tampilan bangunan, fasilitas, perlengkapan teknologi pendukung, hingga penampilan karyawan. Indikator-indikator dari dimensi ini sebagai berikut:

- a. Penampilan petugas dalam melayani pengguna layanan.
 - b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan.
 - c. Kemudahan dalam proses pelayanan.
 - d. Kedisiplinan pegawai dalam melayani pengguna layanan.
 - e. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan.
2. Dimensi Reliability (Kehandalan)
- Dimensi ini adalah kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen terkait kecepatan, ketepatan waktu, tidak ada kesalahan, sikap simpatik, dan lain sebagainya. Indikator-indikator dari dimensi ini sebagai berikut:
- a. Kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan.
 - b. Memiliki standar pelayanan yang jelas.
 - c. Kemampuan menggunakan alat bantu pelayanan.
 - d. Keahlian petugas menggunakan alat bantu pelayanan.
3. Dimensi Responsiviness (Ketanggapan)
- Dimensi ini adalah sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan dengan cepat. Kecepatan pelayanan yang diberikan merupakan sikap tanggap dari petugas dalam pemberian pelayanan yang dibutuhkan. Sikap tanggap ini dijadikan sebagai suatu akibat akal dan pikiran yang ditunjukkan pada pelanggan. Indikator-indikator dari dimensi ini sebagai berikut:

- a. Merespon setiap pelanggan.
 - b. Pelayanan dengan cepat dan tepat.
 - c. Pegawai melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat.
 - d. Respon keluhan pelanggan.
4. Dimensi Assurance (Jaminan)
Dimensi ini adalah jaminan dan kepastian yang diperoleh dari sikap sopan santun karyawan, komunikasi yang baik, dan pengetahuan yang dimiliki, sehingga mampu menumbuhkan rasa percaya pengguna layanan. Indikator-indikator dari dimensi ini sebagai berikut:
- a. Jaminan tepat waktu pelayanan.
 - b. Jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.
5. Dimensi Empathy (Empati)
Dimensi ini adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pengguna layanan dengan berupaya memahami keinginan pengguna layanan, di mana penyedia layanan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pengguna layanan, memahami kebutuhan pengguna layanan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan. Indikator-indikator dari dimensi ini sebagai berikut:
- a. Mendahulukan kepentingan pengguna layanan.
 - b. Melayani dengan sikap ramah dan sopan santun.
 - c. Tidak diskriminasi.
 - d. Melayani dan menghargai setiap pelanggan.

Selain dari dimensi, kualitas pelayanan publik dapat dilihat dari efektivitas kerja organisasi yang sangat tergantung dari efektivitas kinerja dari karyawan-karyawan. Beberapa kriteria yang dapat digunakan untuk mengukur efektivitas kerja dari organisasi yang memberikan pelayanan menurut (Sondang, 1996), antara lain:

1. Faktor Waktu

Faktor waktu adalah cepat dan tepat waktu dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi pelayanan. Namun, penggunaan ukuran tepat atau tidaknya atau cepat tidaknya pelayanan yang diberikan berbeda dari satu orang ke orang lain tergantung dari kebutuhan pelayanan masing-masing. Kecepatan pelayanan yang didapatkan oleh masyarakat dapat membantu dalam meningkatkan kepuasan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan yang efektif.

2. Faktor Kecermatan

Faktor kecermatan juga dapat dijadikan rujukan pengukuran dalam menilai tingkat efektivitas kerja organisasi yang memberikan pelayanan bagi masyarakat. Faktor kecermatan ini dapat dilihat dari segi ketelitian dari pemberi pelayanan kepada masyarakat. Ketelatenan petugas dalam memberikan informasi kepada masyarakat juga dapat mempengaruhi tingkat keefektifan pelayanan dan informasi yang diberikan kepada masyarakat.

3. Faktor Gaya Pemberian Pelayanan

Gaya pemberian pelayanan adalah salah satu yang menjadi tolak ukur lain yang dapat dan biasanya digunakan dalam mengukur efektivitas kinerja. Gaya pemberian pelayanan cara dan kebiasaan dalam memberikan pemberi pelayanan dalam memberikan jasa kepada masyarakat. Keramahan dan sikap sopan santun kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan dan memberikan rasa nyaman disaat masyarakat mendapatkan suatu pelayanan.

Beberapa faktor diatas dapat disimpulkan bahwa, efektivitas adalah konsep yang dapat dipakai sebagai salah satu sarana dalam mengukur keberhasilan suatu organisasi yang dapat diwujudkan dengan memperhatikan faktor tenaga, biaya, waktu, sarana, dan prasarana.

Digitalisasi Pelayanan BPJS Kesehatan Melalui Mobile JKN di Kota Malang

Kesehatan adalah menjadi suatu hal yang utama bagi seluruh warga negara. Oleh karena itu, pemerintah berperan penting dalam meningkatkan kesehatan masyarakat melalui peningkatan pelayanan kesehatan untuk masyarakatnya. Peningkatan terhadap proses penyelenggaraan pelayanan publik, terutama di bidang kesehatan yakni melalui BPJS Kesehatan menjadi elemen penting dalam kehidupan manusia saat ini. Terdapat, landasan hukum yang harus ada dalam BPJS Kesehatan seperti dalam grafik bangun datar (segitiga) di bawah ini.



Grafik 1. Landasan Hukum BPJS Kesehatan

BPJS kesehatan adalah tugas jaminan sosial dari UUD 1945 yang diatur dalam Pasal 28H (3) dan Pasal 34 (2).

BPJS Kesehatan memiliki kewenangan yang luas, karena regulasi tersebut telah diundangkan dalam UU No. 40 tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional. Selanjutnya, UU No. 24 tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. Sebagai lembaga yang menjalankan program jaminan sosial, BPJS memiliki fungsi, tanggung jawab, wewenang, hak, dan kewajiban. Maka, muncul salah satu inovasi terkait pelayanan BPJS Kesehatan yang

merujuk pada program JKN-KIS pada nantinya yaitu aplikasi mobile JKN. Tujuan aplikasi ini adalah untuk mengurangi jumlah antrian masyarakat di kantor BPJS Kesehatan, agar pada nantinya masyarakat tidak lagi menunggu lama dalam mengantri di kantor BPJS Kesehatan, dikarenakan dengan menggunakan aplikasi ini dapat secara langsung mengakses berbagai bentuk informasi seputar kesehatan melalui aplikasi tersebut.

Selain itu juga, manfaat dari aplikasi ini sangat banyak, mulai dari mendaftar dan mengubah data kepersertaan, memperoleh berbagai informasi peserta, mengetahui informasi terkait JKN-KIS, dan lain sebagainya. Bagi masyarakat Malang Raya bahwa, dengan adanya aplikasi mobile JKN ini telah memberikan kemudahan dalam melakukan pelayanan kesehatan dan memperoleh informasi secara cepat, tepat, dan tidak membutuhkan waktu yang lama. Oleh karena itu, aplikasi ini dengan mudah di download melalui smartphone kita masing-masing.



Gambar 1. Aplikasi Mobile JKN

Maka, dengan adanya aplikasi mobile JKN ini masyarakat Malang Raya diharapkan mampu dalam memanfaatkan dengan baik aplikasi ini. Selain itu juga, terdapat data terkait Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) yang telah mengimplementasikan antrean online yang diintegrasikan dengan mobile JKN di Kota Malang pada tabel dibawah ini.

Tabel 1. Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) di Kota Malang

| Puskesmas | DPP | K.Pratama | K.TNI | K.Polri |
|-----------|-----|-----------|-------|---------|
| 16 | 21 | 31 | 3 | 1 |

(Sumber: BPJS Kesehatan, 2020)

Dari data diatas, menunjukkan ada sebanyak 72 Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) yang mengimplementasikan antrean online berdasarkan integrasi dengan mobile JKN di Kota Malang (Humas, 2020). Sistem antrean online ini, peserta dapat secara mudah melakukan pendaftaran pelayanan kesehatan di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP), tanpa harus datang langsung ke tempatnya. Dalam pengambilan nomor antrean bisa dilakukan dari rumah dengan melalui aplikasi mobile JKN. Nomor antrean dapat diketahui secara cepat, sehingga peserta dapat untuk memprediksi waktu untuk berkunjung ke kantor FKTP tersebut. Selain itu juga, ketika mendaftar peserta juga dapat menuliskan berbagai bentuk keluhan atas penyakitnya, sehingga FKTP secara cepat terinformasi lebih awal terhadap kondisi dari pesertanya.

Berdasarkan teori (Sondang, 1996), dari ketiga faktor diantaranya faktor waktu, kecermatan, dan gaya pemberian pelayanan sudah efisien dan efektif dalam memberikan pelayanan kesehatan melalui aplikasi mobile JKN ini, khususnya di Kota Malang saat ini. Terbukti, dalam kaitannya dengan faktor waktu, di mana pelayanan dan informasi yang diberikan sudah cepat, tepat, dan tidak membutuhkan waktu yang cukup lama. Selain itu juga, pelayanan yang diterima sudah baik dan tepat pada waktu yang telah ditentukan. Kedua, faktor kecermatan, di mana pelayanan yang diberikan sudah cepat tanggap dan tepat sasaran sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Ketiga, faktor gaya pemberian pelayanan, di mana pelayanan

yang diberikan harus meliputi sopan, santun, dan ramah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Bagi masyarakat Malang Raya, efektivitas pelayanan maupun informasi yang diberikan sudah efisien dan efektif dengan adanya aplikasi mobile JKN ini. Hal ini banyak diutarakan oleh masyarakat Malang Raya yang memakai aplikasi mobile JKN. Sejauh ini pelayanan maupun informasi yang diperoleh sudah sesuai dengan harapan dan masyarakat Malang Raya merasa sudah puas atas pelayanan maupun informasi yang diterima.

Keberhasilan Program JKN-KIS di Kota Malang

Program JKN-KIS (Jaminan Kesehatan Nasional-Kartu Indonesia Sehat) adalah salah satu program yang telah diusung oleh pemerintahan Presiden Joko Widodo yang telah tercantum dalam Nawacita ke-5 yaitu Meningkatkan Kualitas Hidup Masyarakat Indonesia. Dengan adanya program JKN-KIS menjadi salah satu tolak ukur akan keberhasilan dari BPJS Kesehatan. Dikarenakan, program ini yang nantinya akan membawa masyarakat lebih menyadari betapa pentingnya kesehatan. Selain itu juga, dengan adanya program ini setiap warga negara, khususnya bagi warga negara Indonesia wajib mendapatkan jaminan kesehatan yang terbaik. Karena, dengan adanya penyesuaian premi dari JKN-KIS ini, maka BPJS Kesehatan berkerja sama terhadap semua pemangku kepentingan untuk mewujudkan kualitas pelayanan kesehatan yang lebih baik lagi untuk kedepannya nanti.

Di Malang Raya, hanya Kota Malang yang sebagian besar warganya sudah tercover secara langsung oleh JKN-KIS. Berikut data tabel di bawah ini.

Tabel 2. Data Riil JKN-KIS di Kota Malang

| Tercover JKN-KIS | Jumlah Penduduk Kota Malang | Tercover |
|------------------|-----------------------------|--------------|
| 96,22 % | 860.452 Jiwa | 827.885 Jiwa |

(Sumber: Pemerintah Kota Malang, 2020)

Dari data diatas, menunjukkan Kota Malang telah mencapai Universal Health Coverage (UHC) atau cakupan kesehatan universal (Bidang Komunikasi dan Informasi Publik, 2020). Prasyarat untuk dapat meraih prestasi tersebut, minimal 95 % warga dari suatu daerah harus menjadi salah satu peserta JKN-KIS. Prestasi ini diraih atas kerja keras dan upaya dari BPJS Kesehatan Malang, seperti halnya dalam gencar melakukan sosialisasi betapa pentingnya perlindungan atas kesehatan dan memaksimalkan kinerja dari para relawan ataupun para tenaga lapangannya.

Selain itu juga, terdapat data terkait perbandingan pendapatan dan biaya pelayanan JKN-KIS di Malang Raya pada tabel di bawah ini.

Tabel 3. Perbandingan Pendapatan dan Biaya Pelayanan JKN-KIS di Malang Raya

| Kantor Cabang | Pendapatan | Biaya Pelayanan | Rasio |
|---------------|-----------------|-------------------|----------|
| KCU Malang | 551.597.433.229 | 2.587.353.112.370 | 213189 % |

(Sumber: Laporan Penyelenggaraan JKN-KIS di Malang Raya, 2019)

Dari data diatas, menunjukkan data klaim untuk setiap sub-bagian tidak tersedia, karena dalam laporan tahunan BPJS Kesehatan di Malang Raya, data klaim hanya dibedakan berdasarkan layanan (RJTP, RITP, RJTL, RITL, data klaim obat, dan promprev) (Humas, 2019). Data klaim non-pengelompokkan yaitu klaim, seperti klaim ambulans, gigi palsu, dan data klaim lainnya dipisahkan. Di era JKN-KIS di Malang Raya bahwa, akses data biaya pelayanan kesehatan dapat dimulai dari data yang menyumbang pendapatan terbesar, biaya pelayanan kesehatan, dan biaya diagnose tinggi. Di Malang Raya, biaya rawat inap tertinggi adalah operasi SC, sebanyak 78.241.334.300 dengan 14.354 kasus.

Biaya pelayanan rawat jalan lanjutan dapat dilihat pada kode Ina-CBG Q-5-44-0,

hingga 1.274.938 dan biayanya sebesar 256.566.372.700. Maka, program JKN-KIS yang diusung oleh Presiden Joko Widodo, khususnya di Kota Malang menjadi salah satu program unggulan saat ini. Pemerintah Kota Malang telah berkomitmen untuk memberikan pelayanan kesehatan yang terbaik kepada masyarakat melalui adanya program JKN-KIS ini. Selain itu juga, mengingat pelayanan BPJS Kesehatan yang selalu ramai, antri, dan terkadang berbelit-belit dalam mekanismenya, maka pemerintah Kota Malang telah berinisiatif untuk melakukan digitalisasi pada pelayanan BPJS Kesehatan. Hasilnya, saat ini seluruh Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) di Kota Malang telah memberlakukan pelayanan berbasis digital melalui mobile JKN dengan menerapkan salah satu program unggulannya yaitu program JKN-KIS tersebut.

Walikota Malang sangat mendukung dengan adanya inovasi dan program ini di Kota Malang. Inovasi yang dilakukan ini telah mendukung visi dari Kota Malang. Selain itu juga, fasilitas pelayanan kesehatan di Kota Malang sudah didukung dari adanya infrastruktur yang berkolaborasi dengan inovasi digital dalam pelayanan publik tersebut. Sutiaji selaku Walikota Malang mengaku akan terus mendukung inovasi ini, agar terwujudnya Kota Malang yang lebih baik untuk kedepannya nanti. Pemerintah Kota Malang juga akan terus melakukan edukasi dan sosialisasi kepada masyarakatnya, agar mereka memanfaatkan antrean online melalui aplikasi mobile JKN ini.

Dengan adanya aplikasi mobile JKN ini membuat pelayanan kesehatan berjalan lebih efisien dan efektif, khususnya di Kota Malang saat ini. Ditambah, dengan adanya program JKN-KIS yang telah berjalan di Kota Malang yang membuat program ini berhasil dijalankan di Kota Malang hingga saat ini. Dengan adanya inovasi dan program ini di Kota Malang saat ini, membuat Kota Malang menjadi salah satu memiliki konsep

“Smart City Health Care” dengan memaksimalkan teknologi untuk menunjang pelayanan kesehatan. Ini yang membuat Kota Malang menjadi cikal bakal “Smart City Health Care.” Selanjutnya, Kota Malang menjadi salah satu contoh yang berhasil melakukan inovasi dan program bagi daerah-daerah lain di Indonesia.

KESIMPULAN

Pelayanan publik harus dilaksanakan bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan menjalankan tujuan negara yang telah tercantum dalam Undang-Undang Dasar 1945 yaitu memajukan kesejahteraan umum. Pelayanan publik saat ini menjadi perbincangan yang hangat di negara Indonesia. Keberadaan desentralisasi pemerintahan terhadap konsep otonomi daerah dijadikan sebagai salah satu cara untuk memanifestasikan pelayanan publik yang cepat tanggap dan demokratis. Pemerintah daerah juga, sangat mendukung terhadap peningkatan pada proses penyelenggaraan pelayanan publik dengan mengeluarkan inovasi-inovasi yang terbaru untuk pada nantinya dapat mensejahterakan masyarakat. Maka, pelayanan publik menjadi sesuatu hal yang sangat penting dalam tatanan kehidupan manusia saat ini.

Terkait, pelayanan publik, khususnya pelayanan kesehatan menjadi salah satu elemen penting dalam kehidupan saat ini. Dikarenakan, kesehatan menjadi suatu hal yang harus diutamakan bagi seluruh warga negara. Maka, BPJS Kesehatan hadir untuk memberi kebermanfaatn bagi seluruh warga negara Indonesia. Untuk itu, dalam meningkatkan pelayanan kesehatan bagi peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), BPJS Kesehatan meluncurkan salah satu aplikasi yang bernama mobile JKN. Tujuan dari aplikasi ini adalah untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat, khususnya masyarakat Malang Raya dalam mengakses pelayanan kesehatan.

Bagi masyarakat Malang Raya, efektivitas pelayanan dan informasi yang

diberikan sudah efisien dan efektif dengan kehadiran dari aplikasi mobile JKN ini. Hal ini telah banyak diutarakan oleh masyarakat Malang Raya yang sudah memakai aplikasi mobile JKN. Sejauh ini pelayanan maupun informasi yang diperoleh sudah sesuai dengan harapan dan masyarakat Malang Raya merasa sudah puas atas pelayanan dan informasi yang diterima. Ditambah, dengan adanya program JKN-KIS yang telah memberikan kemudahan bagi masyarakat Malang Raya hingga saat ini. Maka dari itu, dengan adanya aplikasi mobile JKN dan program JKN-KIS ini menjadikan Kota Malang akan menjadi cikal bakal terhadap percontohan bagi daerah-daerah lain di Indonesia.

Referensi

- Andhika, L. R. (2017). Systematic Review: Budaya Inovasi Aspek Yang Terlupakan dalam Inovasi Kepegawaian. *Jurnal Kebijakan Dan Manajemen PNS*, 11(1), 49–62. <https://jurnal.bkn.go.id/index.php/asn/article/download/37/19>
- Ardiansah, M. N., Chariri, A., & Januarti, I. (2019). Empirical Study on Customer Perception of E-Commerce: Mediating Effect of Electronic Payment Security. *Jurnal Dinamika Akuntansi*, 11(2), 122–131. <https://doi.org/https://doi.org/10.15294/jda.v11i2.20147>
- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bidang Komunikasi dan Informasi Publik. (2020). *96,22 Persen Warga Kota Malang Tercover JKN-KIS*. Pemerintah Kota Malang. <https://malangkota.go.id/tag/bpjs-kesehatan-malang/>
- Cahyono, E. (2017). *Era Disruption dan Manajemen Strategik Birokrasi*. Sekretariat Kabinet Republik Indonesia. <https://setkab.go.id/era-disruption-dan->

- manajemen-strategik-birokrasi/
<https://doi.org/https://doi.org/10.36090/jipe.v1i1.188>
- Dewi, R. S. (2020). *Proyeksi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik 2020*. Ombudsman Republik Indonesia. <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel-proyeksi-peningkatan-kualitas-pelayanan-publik-2020>
- Hardiyansyah, H. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Humas, H. (2019). *Perbandingan Pendapatan dan Biaya Pelayanan JKN-KIS di Malang Raya*. Penyelenggara JKN-KIS Di Malang Raya.
- Humas, H. (2020). *Kota Malang Menuju Smart City Health Care*. BPJS Kesehatan. <https://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/post/read/2020/1468/Kota-Malang-Menuju-Smart-City-Health-Care>
- Khilmiah, A. N., Cikusin, Y., & Abidin, A. Z. (2020). Kualitas Pelayanan Publik Pada Bidang Administrasi (Studi Tentang Pelayanan Dokumen Kependudukan di Kantor Desa Slamet Kecamatan Tumpang Kabupaten Malang). *Jurnal Respon Publik*, 14(2), 35–39. <http://riset.unisma.ac.id/index.php/rpp/article/view/8065>
- Li, S., Dor, A., Deyo, D., & Hughes, D. R. (2017). The Impact of State Tort Reforms on Imaging Utilization. *Journal of the American College of Radiology*, 14(2). <https://doi.org/10.1016/j.jacr.2016.10.002>
- Nazir, M. (2014). *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Nurdin, N. H. (2019). Optimalisasi Pelayanan Publik dalam Perspektif New Public Service Pada Badan Pendapatan Daerah Kota Makassar. *Jurnal Ilmiah Paranata Edu*, 1(1), 01–13.
- Nuril, A. (2018). Reformasi Birokrasi Pemerintah Kota Semarang: Studi Kasus di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Semarang. *Journal of Politic and Government Studies*, 7(2). <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jpgs/article/download/20057/18934>
- Rukayat, Y. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Pasirjambu. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA)*, 11(2), 56–65.
- Saputro, P. H., Budiyanto, A. D., & Santoso, A. J. (2015). Model Delone and Mclean untuk Mengukur Kesuksesan E-government Kota Pekalongan. *Scientific Journal of Informatics*, 2(1), 1–8. <https://doi.org/https://doi.org/10.15294/sji.v2i1.4523>
- Septiyani, K. P. & Idris, H. (2019). *Gambaran Kualitas Aplikasi Mobile JKN Pada Kalangan Mahasiswa Peserta Jaminan Kesehatan Nasional di Sumatera Selatan* [Sriwijaya University]. <https://repository.unsri.ac.id/1187/>
- Sondang, P. S. (1996). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Taufan, T. (2017). *Implementasi Reformasi Birokrasi dan Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman Tahun 2014-2016*. [http://repository.umy.ac.id/bitstream/handle/123456789/11892/Naskah Publikasi.pdf?sequence=14&isAllowed=y](http://repository.umy.ac.id/bitstream/handle/123456789/11892/Naskah%20Publikasi.pdf?sequence=14&isAllowed=y)
- Wiratno, W. (2020). Implementasi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah Kabupaten Bone, Sulawesi Selatan. *Jurnal Ilmu Hukum "Supremasi Hukum,"* 16(2), 1–23. <https://doi.org/https://doi.org/10.33592/>

jsh.v16i2.739

- Yusriadi & Misnawati. (2017). Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik (Studi Pelayanan Terpadu Satu Pintu). *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik*, 7(2), 99–108.
<https://ojs.unm.ac.id/iap/article/view/4954/2851>
- Zamroni, Z., Afifuddin, A., & Widodo, R. P. (2019). Kualitas Pelayanan Publik Pada Pelayanan Kependudukan dan Catatan Sipil di Kantor Kelurahan Dinoyo Kecamatan Lowokwaru Kota Malang (Studi Kasus Pada Kantor Kelurahan Dinoyo Kecamatan Lowokwaru Kota Malang). *Jurnal Respon Publik*, 13(2), 75–82.
<http://www.riset.unisma.ac.id/index.php/rpp/article/view/2127/2030>